

**EVALUASI *WEBSITE* VILLAS & HOMESTAY KOTA WISATA
BATU MENGGUNAKAN *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE –
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:
Ebid Dliya'ul Haq
NIM: 115061007111017



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2018

PENGESAHAN

EVALUASI WEBSITE VILLAS & HOMESTAY KOTA WISATA BATU MENGGUNAKAN
WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE – PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :

Ebid Dliya'ul Haq

NIM: 115061007111017

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada

13 Juli 2018

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Retno Indah Rokhmawati, S.Pd., M.Pd

NIK: 2016099009172001

Satrio Hadi Wijoyo, S.Si., S.Pd., M.kom

NIK: 2016098909101001

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Dr. Eng., Herman Tolle, S.T, M.T.

NIP: 19740823 200012 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsurunsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 25 Juni 2018

Ebid Dliya'ul Haq
NIM: 115061007111017



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Evaluasi Website Villas & Homestay Kota Wisata Batu Menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)”. Oleh karena itu pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Retno Indah Rokhmawati, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing I atas arahan dan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Satrio Hadi Wijoyo, S.Si., S.Pd., M.Kom selaku dosen pembimbing II atas arahan dan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Eng., Herman Tolle, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
4. Bapak Suprpto, S.T., M.T. selaku ketua Progam Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Ismiarta Aknuranda, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan program studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Malang.
7. Segenap staf dan karyawan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Malang yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penyusunan skripsi.
8. Bapak Ahmad Kholil Almansur, S.E. selaku pengelola *website villahotelbatu.com* yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penyusunan skripsi.
9. Ayah Matkuri, Ibu Ulfah, Kakak Ni’matul Mufidah, Kakak Ipar Muhlasen dan Keponakan M. Kaisy Al Bayhaqi beserta seluruh keluarga tercinta keluarga atas do’a yang selalu dipanjatkan, semua dukungan yang selalu diberikan, kasih sayang, dan motivasi yang tak pernah putus untuk penulis.
10. Wiwit Nur Hayati alias Emha yang telah memberi dukungan dan membantu penulis dalam melakukan penyusunan skripsi.
11. Teman-teman sejawat yang selalu mendorong penulis untuk menyelesaikan skripsi: Hilmi Arof, Devi Maulidiyah, Umi Naimah, Barhana Difa, Lion, Tiko pakai S, Ikrom, Andrew, Galuh, Nurachmat, Riski Adam, Satria, Gilang, Udin dan seluruh teman Sistem Informasi angkatan 2011.
12. Teman-teman kontrakan sekaligus teman ngopi Hilmi, Jupri, Bromek, Dawoet, Ateng, Mas Bagus, Mas Bejo, Mas Tantok dan Ari yang telah menemani selama tinggal dikontrakan.

13. Semua pihak yang telah membantu secara langsung dan tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran serta penilaian yang bersifat membangun dari semua pihak guna menyempurnakan laporan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Malang, 25 juli 2018

Penulis

ebidhaq7@gmail.com



ABSTRAK

Villas & Homestay kota wisata Batu merupakan agen persewaan villa dan hotel di Kota wisata Batu yang berdiri pada tahun 2014. Yang juga menyediakan jasa *guide* untuk mempermudah para wisatawan untuk menemukan villa atau hotel untuk berlibur, dan untuk mempermudah proses transaksi persewaan maka dibuatlah *website* villahotelbatu.com. Dari masalah yang diketahui adalah banyak konsumen yang menggunakan *sms* atau *whatsapp* daripada fitur *booking* pada *website* villahotelbatu.com, sehingga kegunaan dari fitur *booking* tersebut dirasa kurang maksimal, maka dari itu diperlukan metode analisis yang bisa menggali persepsi dari konsumen terkait permasalahan yang ada. Penelitian ini menggunakan metode *webqual* dan *importance performance analysis* (IPA), penelitian ini menggunakan kuesioner dengan menggunakan 23 atribut yang ada pada *webqual* 4.0, sedangkan untuk analisis digunakan metode IPA yang terdiri dari analisis kesenjangan, analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran. Hasil dari evaluasi kualitas dari *website* villahotelbatu.com memiliki tingkat kesesuaian < 100% yaitu sebesar 93,78%. menunjukkan bahwa pengunjung merasa tidak puas dengan kinerja *website* saat ini. Nilai kesenjangan (*gap*) dari evaluasi *website* villahotelbatu.com yaitu sebesar -0,336957. Nilai rata-rata kinerja *website* villahotelbatu.com lebih kecil daripada nilai rata-rata kepentingan ($X < Y$). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kinerja dari *website* villahotelbatu.com belum memenuhi kepentingan (harapan) dari pengguna. Hasil dari analisis kuadran yang menunjukkan 6 atribut pada kuadran I, 8 atribut pada kuadran II, 4 atribut pada kuadran III, 5 atribut pada kuadran IV. Rekomendasi perbaikan diberikan untuk seluruh atribut pada kuadran I dan kuadran III, rekomendasi perbaikan diberikan berdasarkan HHS *guidelines*.

Kata kunci: Webqual 4.0, Importance Performance Analysis, HHS Guidelines

ABSTRACT

Villas & Homestay kota wisata Batu is a rental agent for villa and hotel in Batu City which was established in 2014. Which also provide guide service to facilitate the tourists to find villa or hotel for vacation, and to ease the process of rental transaction they made website of villahotelbatu.com. From a known problem is that many consumers who use sms or whatsapp rather than the booking feature on the website villahotelbatu.com, so the booking feature is considered useless, for that problem we need a method of analysis that can explore the perceptions of consumers related to existing problems. This research uses webqual 4.0 method and importance performance analysis (IPA). This research uses questionnaire using 23 attributes from webqual 4.0, and for analysis uses IPA method consist of gap analysis, level of conformity analysis and quadrant analysis. The result of evaluation of villahotelbatu.com website has a level of <100% compliance that is equal to 93,78%. It means that visitors are not satisfied with the current performance of the website. The gap value of villahotelbatu.com website evaluation is -0.336957. The average performance value of the villahotelbatu.com is smaller than the average of interest value ($X < Y$). It can be stated that the performance of the website villahotelbatu.com has not fulfilled the expectations of the user. The result of quadrant analysis shows 6 attributes in quadrant I, 8 attributes in quadrant II, 4 attribute in quadrant III, 5 attribute in quadrant IV. Improvement recommendations are given for all attributes in quadrant I and all attributes in quadrant III, recommendation given based on HHS guidelines.

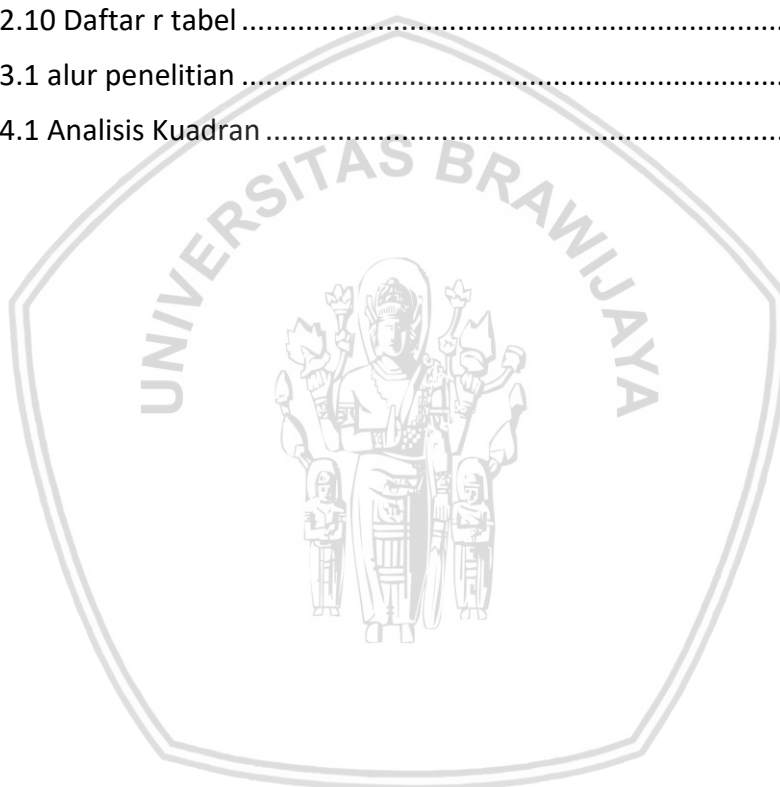
Keywords: Webqual 4.0, Importance Performance Analysis, HHS Guidelines

DAFTAR ISI

EVALUASI <i>WEBSITE</i> VILLAS & HOMESTAY KOTA WISATA BATU MENGGUNAKAN <i>WEBQUAL 4.0</i> DAN <i>IMPORTANCE – PERFORMANCE ANALYSIS</i> (IPA)	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	12
1.1 Latar belakang.....	12
1.2 Rumusan masalah.....	13
1.3 Tujuan	14
1.4 Manfaat.....	14
1.5 Batasan masalah	14
1.6 Sistematika pembahasan.....	15
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	16
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.2 . <i>Website villahotelbatu.com</i>	17
2.3 Webqual 4.0.....	21
2.4 Skala diferensial semantik	23
2.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	24
2.5.1 Analisis tingkat kesesuaian	24
2.5.2 Analisis kesenjangan (gap)	24
2.5.3 Analisis kuadran	25
2.6 <i>HHS Guidelines</i>	26
2.7 Uji instrumen	27
BAB 3 METODOLOGI	30
3.1 Metodologi Penelitian	30
3.1.1 Studi Literatur	30

3.1.2 Menentukan metode penelitian	31
3.1.3 Menentukan Responden.....	31
3.1.3.1 Populasi dan Sampel	31
3.1.4 Penyusunan kuesioner	32
3.1.5 Pengambilan data	32
3.1.6 Analisis data	32
3.1.7 Rekomendasi.....	34
3.1.8 Kesimpulan dan saran	34
BAB 4 analisis data	35
4.1 Uji instrumen	35
4.1.1 Uji validitas (product moment)	35
4.1.2 Uji reliabilitas (cronbach alpha)	36
4.2 Demografi Responden	38
4.3 Perhitungan penilaian kinerja.....	40
4.4 Perhitungan penilaian kepentingan.....	40
4.5 Analisis tingkat Kesesuaian	41
4.6 Analisis kesenjangan (gap).....	43
4.7 Analisis kuadran	44
4.8 Analisis Data.....	46
4.9 Rekomendasi Perbaikan	49
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran	53
LAMPIRAN A KUESIONER CETAK.....	56
LAMPIRAN B KUESIONER ONLINE	60
LAMPIRAN C data validasi responden.....	64
lampiran d data responden.....	69

Gambar 2.1 Tampilan halaman utama website villahotelbatu.com	17
Gambar 2.3 menu pilihan villahotelbatu.com	18
Gambar 2.4 daftar villa dan hotel	19
Gambar 2.5 kolom hotel atau villa	20
Gambar 2.6 contact person	20
Gambar 2.7 artikel.....	20
Gambar 2.8 menu booking	21
Gambar 2.9 kuadran IPA	25
Gambar 2.10 Daftar r tabel	28
Gambar 3.1 alur penelitian	30
Gambar 4.1 Analisis Kuadran	45



Tabel 2.1 Pernyataan Pada Webqual 4.0	22
Tabel 2.2 Aspek HHS Guidelines	26
Tabel 4.1 Uji Validitas.....	35
Tabel 4.2 Uji reliabilitas.....	36
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 4.4 Usia Responden	38
Tabel 4.5 Kunjungan Responden	39
Tabel 4.6 Perhitungan Penilaian Kinerja	40
Tabel 4.7 Perhitungan Penilaian Kepentingan	41
Tabel 4.8 Analisis Tingkat Kesesuaian	42
Tabel 4.9 Analisis kesenjangan.....	43
Tabel 4.10 rekomendasi perbaikan.....	50



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini terjadi sangat cepat, sehingga memicu permintaan data dan informasi dari individu, organisasi atau kelompok tertentu. Manfaat informasi memiliki pengaruh yang besar terhadap perkembangan perusahaan itu sendiri. Kualitas informasi yang baik hanya dapat dihasilkan dari sistem informasi yang berkualitas. Tidak peduli seberapa kecil sistem itu akhirnya berhubungan dengan data dan informasi. Sebagai aplikasi kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, sistem komputer sangat membantu dalam menyelesaikan berbagai masalah, terutama dalam pengolahan data, guna memperoleh informasi yang berkaitan dengan situasi aktual secara cepat dan akurat. Salah satu penerapan dari kemajuan teknologi adalah melalui *website*. Saat ini *website* telah banyak digunakan oleh berbagai perusahaan atau organisasi sebagai media atau sarana untuk melakukan berbagai kegiatan pengolahan data untuk menghasilkan informasi secara menyeluruh, yang akan dilihat dan digunakan oleh semua pihak yang berkepentingan.

Villas & Homestay kota wisata Batu merupakan agen persewaan villa dan hotel di kota wisata Batu yang berdiri pada tahun 2014. Yang juga menyediakan jasa *guide* untuk mempermudah para wisatawan domestik untuk menemukan villa atau hotel untuk berlibur, dan untuk mempermudah proses transaksi persewaan maka dibuatlah *website* villahotelbatu.com. *Website* ini digunakan sebagai media pemasaran untuk villa dan hotel yang tersedia, selain itu *website* ini juga bisa digunakan untuk pemesanan villa atau hotel. *Website* ini dapat diakses oleh konsumen melalui jaringan internet dari manapun dan kapanpun.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ahmad Kholil Almansur, selaku pengelola *website* villahotelbatu.com yang dilakukan pada 29 september 2017, kualitas dari *website* villahotelbatu.com belum pernah dievaluasi baik kualitas kegunaannya ataupun kinerja *website* tersebut. Bapak Ahmad Kholil Almansur menginginkan kinerja *website* villahotelbatu.com lebih optimal sesuai dengan kebutuhan konsumen dan bisa lebih mudah digunakan dari segi pengelola maupun konsumen. Dari masalah yang diketahui adalah pengelola merasa sudah melakukan pengembangan *website* dengan maksimal, sementara banyak konsumen yang menggunakan *sms* atau *whatsapp* untuk memesan atau sekedar menanyakan informasi mengenai villa dan hotel daripada menggunakan fitur *booking* pada *website* villahotelbatu.com, sehingga kegunaan dari informasi pada *website* dan fitur *booking* tersebut dirasa kurang maksimal, maka dari itu diperlukan metode analisis yang bisa menggali persepsi dari konsumen terkait permasalahan yang ada.

Webqual 4.0 adalah metode evaluasi *website* berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Webqual dikembangkan pada tahun 1998 dan telah mengalami beberapa perubahan dalam dimensi dan atribut pertanyaan (Rosita et al., 2014). Webqual 4.0 terdiri dari tiga dimensi, yaitu *usability* terdiri dari delapan atribut

penilaian, dan *information quality* terdiri dari tujuh atribut penilaian dan dimensi *service interaction*, terdiri dari tujuh atribut (Barnes & Vidgen, 2002).

Metode *importance performance analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas perbaikan kualitas untuk sebuah produk atau layanan (Brandt, 2000). Ada tiga jenis metode analisis dalam IPA, yaitu analisis tingkat kesesuaian untuk mengetahui perbandingan nilai kinerja dan kepentingan, analisis kesenjangan adalah perbedaan antara nilai kerja dan nilai kepentingan, analisis kuadran yang digunakan untuk menentukan atribut yang perlu diperhatikan dalam tiap kuadran.

Kombinasi Webqual 4.0 dan IPA adalah suatu cara untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Wicaksono & Susanto, 2013). Persepsi pengguna termasuk kualitas layanan yang dirasakan (kinerja aktual) dan harapan (kepentingan ideal) (Rahman, 2010). Pada intinya, mengukur nilai kepentingan (*importance*) dapat menunjukkan kondisi ideal atau harapan dari pengguna terhadap layanan *website*. Sedangkan mengukur nilai kinerja (*performance*) dapat menunjukkan kondisi kenyataan pelaksanaan layanan (aktual) *website* yang dirasakan oleh pengguna. Menurut Rahman (2010), *website* yang berkualitas dapat dilihat berdasarkan perspektif pengguna berdasarkan dari tingkat persepsi layanan aktual (*performance*) yang tinggi dan nilai kesenjangan (gap) antara kinerja dan kepentingan yang rendah.

Hasil evaluasi untuk setiap atribut kualitas situs web villahotelbatu.com dapat menjadi umpan balik untuk pengelola situs web sebagai indikator referensi dalam menentukan perbaikan pada *website* di villahotelbatu.com demi memenuhi persepsi pengguna, serta setiap kebutuhan untuk meningkatkan kinerja situs web villahotelbatu.com dimasa yang akan datang (Santoso et al., 2015).

Berdasarkan dari uraian sebelumnya, maka perlu dilakukan evaluasi persepsi pengguna terhadap *website* villahotelbatu.com, dengan judul "EVALUASI WEBSITE VILLAS & HOMESTAY KOTA WISATA BATU MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN IPA".

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang diuraikan sebelumnya, berikut rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini:

1. Bagaimana hasil dari evaluasi *website* villahotelbatu.com menggunakan webqual 4.0?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan untuk *website* villahotelbatu.com menggunakan *guideline* dan metode IPA?

1.3 Tujuan

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah dibuat, berikut adalah tujuan dari penelitian ini:

1. Mendapatkan hasil dari evaluasi *website* villahotelbatu.com menggunakan webqual 4.0.
2. Mendapatkan rekomendasi untuk *website* villahotelbatu.com menggunakan *guideline* dan metode IPA.

1.4 Manfaat

Manfaat yang dapat di peroleh dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan dalam mengembangkan kualitas *website* villahotelbatu.com.
2. Penelitian ini akan memberikan suatu acuan bagi pengelola *website* villahotelbatu.com untuk mengetahui tingkat kinerja atau tingkat persepsi *website* dari sisi pengguna.

1.5 Batasan masalah

Untuk membatasi agar implementasi dan hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan pelaksanaan. Berikut batasan masalahnya adalah:

1. Evaluasi kualitas *website* fokus pada *website* villahotelbatu.com.
2. Metode yang digunakan adalah Webqual 4.0 dengan tiga dimensi yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Atribut-atribut yang ada di dalam dimensi Webqual 4.0 digunakan sebagai pertanyaan di dalam kuesioner.
3. Tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) pada analisis IPA diukur dengan menggunakan 22 atribut Webqual 4.0, sehingga tingkat kepentingan (*importance*) ini dapat menunjukkan seberapa baik kualitas *website* villahotelbatu.com menurut persepsi pengguna berdasarkan harapan dan kondisi yang diinginkan pengguna.
4. Fokus penelitian berupa kondisi *website* villahotelbatu.com saat ini dan penjelasan mengenai unsur-unsur apa saja yang perlu mendapat perhatian dan prioritas perbaikan.

1.6 Sistematika pembahasan

Pada penelitian ini akan menyajikan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab I pendahuluan akan diuraikan mengenai permasalahan yang ditemui dalam latar belakang dari permasalahan yang ditemukan dalam proses wawancara dengan pengelola, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN KEPUSTAKAAN

Bab II menjelaskan tentang konsep, teori dan penelitian terdahulu yang akan mendukung menyelesaikan permasalahan yang ditemukan pada penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab III menjelaskan tentang metode atau langkah-langkah apa yang akan digunakan dalam penelitian, selain itu juga menjelaskan teknik penentuan sampel dan pengumpulan data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV menguraikan dari data yang telah didapat mencakup semua data diri responden, uji instrumen berupa uji validitas dan uji reliabilitas dan analisis data menggunakan metode IPA mencakup analisis kesenjangan (GAP), analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran .

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir berupa kesimpulan dan saran menjelaskan kesimpulan dari analisis data dan rekomendasi yang telah dilakukan, saran untuk pihak pengelola dan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada daftar pustaka berisi semua sumber serta lampiran yang mendukung dalam proses penelitian.

BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Tinjauan Pustaka

Pada kajian pustaka ini membahas penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Syaifullah dan Dicky Oksa Soemantri pada tahun 2016. Penelitian dilakukan pada *website* zamrudtv.com yang memberikan informasi berita seputar propinsi Riau dan sekitarnya, yang selama dipublikasikan masih terdapat masalah dari segi kualitas kegunaan yang tidak berfungsi dengan baik, dari kualitas informasi yang jarang di update dan dari penelitian ini kualitas dari *website* zamrudtv.com diukur dengan menggunakan metode Webqual 4.0, Webqual merupakan instrumen yang menilai kualitas dari perspektif pengguna akhir, hasil dari penelitian ini didapat bahwa ketiga variabel Webqual 4.0, yaitu *usability*, *information quality* dan *interaction service* pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Penerapan Webqual 4.0 untuk menilai kualitas dari perspektif pengguna akhir dari penelitian tersebut diadaptasi untuk penelitian ini.

Penelitian dilakukan oleh Wicaksono dan Susanto pada tahun 2013. Penelitian ini dilakukan terhadap kualitas layanan *website* Pusdiklat BPK RI menggunakan Webqual yang telah dimodifikasi dan Metode IPA. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan perhitungan integrasi modifikasi variabel webqual dalam kerangka *Structural Equation Model* (SEM) dan IPA. Hasil dari penelitian yang dilakukan yaitu variabel dari kualitas layanan, tingkat kepuasan, dan intensitas penggunaan terbilang bagus. Maka dari itu, untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna, beberapa atribut dari persepsi interaksi dan informasi harus dipertahankan. Peneliti mengadaptasi penerapan Metode IPA yang dilakukan oleh wicaksono dan Susanto untuk penelitian ini.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Mukhammad Yusuf, penelitian dilakukan pada *website* pemerintahan Kabupaten Blitar <http://blitarkab.go.id> yang merupakan sumber informasi bagi masyarakat Kabupaten Blitar, namun informasi dari *website* tersebut kurang *up to date*. penelitian ini diawali dengan proses menentukan populasi dan sampel sebagai responden *usability testing* dengan tugas yang telah dibuat. Hasil dari analisis tingkat *usability* akan menjadi acuan terhadap rekomendasi perbaikan berdasarkan HHS *Guidelines*. Dari penelitian tersebut, akan diadaptasi tentang penerapan dari rekomendasi perbaikan berdasarkan HHS *guideline* untuk penelitian ini.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Pramitha Amalia pada tahun 2016. Penelitian ini menggunakan 22 atribut Webqual 4.0 sebagai isi dari atribut penelitian. Metode analisis yang digunakan adalah IPA yang terdiri dari analisis tingkat kesesuaian, analisis kesenjangan (*gap*) dan analisis kuadran. Dari hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa kinerja *website* Media Center Kendedes masih dibawah harapan pengguna. Hasil analisis kesenjangan menunjukkan bahwa kualitas kinerja rendah dan tidak dapat memenuhi

kepentingan (harapan) pengguna. Peneliti mengadaptasi Penggabungan Webqual 4.0 dan metode analisis IPA dari penelitian yang dilakukan Pramitha Amalia.

2.2 . Website villahotelbatu.com

Villas & Homestay Batu merupakan agen persewaan villa dan hotel di Kota Wisata Batu yang berdiri pada tahun 2014 yang di kelola oleh Bapak Ahmad Kholil Almansur S.E, yang juga menyediakan jasa *guide* untuk mempermudah para wisatawan menemukan villa atau hotel untuk berlibur, dan untuk mempermudah proses transaksi persewaan maka dibuatlah *website* villahotelbatu.com, *website* ini digunakan sebagai media pemasaran villa dan hotel yang tersedia, selain itu *website* ini juga bisa digunakan untuk pemesanan villa atau hotel, situs ini dapat diakses oleh konsumen melalui jaringan internet dari manapun dan kapanpun.

a. Halaman utama



Gambar 2.1 Tampilan halaman utama website villahotelbatu.com

Pada gambar 2.1 merupakan halaman utama *website* villahotelbatu.com yang akan muncul ketika pengguna membuka alamat villahotelbatu.com pada *browser*.

Berikut penjelasan bagian dari *website* villahotelbatu.com:

1. Header



Gambar 2.2 Tampilan header villahotelbatu.com

Pada Gambar 2.2 merupakan header *website* villahotelbatu.com, header tersebut berisi tulisan pusat informasi sewa villa di kota batu, serta *button* book now untuk melakukan pemesanan villa dan hotel.

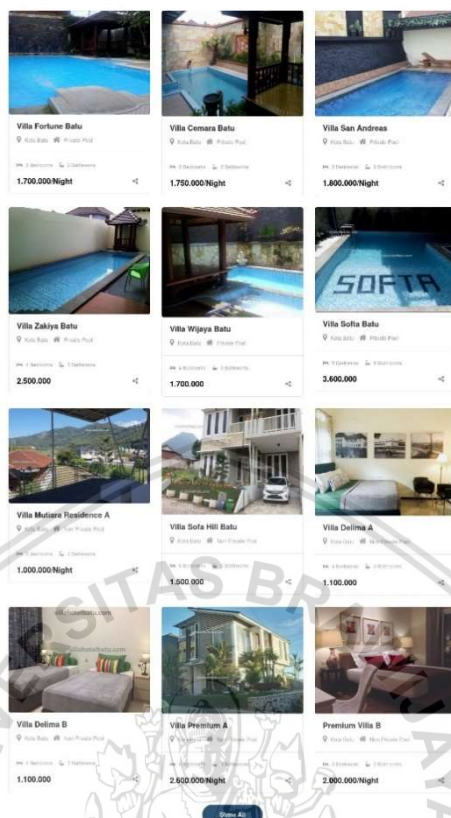
2. Menu pilihan



Gambar 2.2 menu pilihan villahotelbatu.com

Pada Gambar 2.3 merupakan *button* pilihan pada villa atau hotel yang mempunyai fasilitas kolam renang.

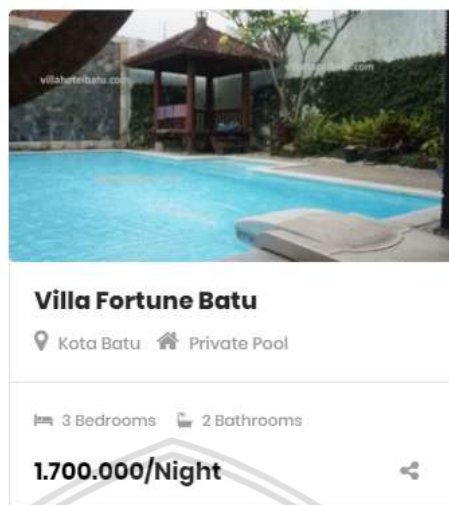
3. Daftar villa dan hotel



Gambar 2.3 daftar villa dan hotel

Pada Gambar 2.4 merupakan daftar dari villa dan hotel yang tersedia serta terdapat *button* untuk menampilkan semua daftar villa dan hotel, di bawahnya terdapat informasi lokasi, fasilitas kolam renang, jumlah kamar tidur, jumlah kamar mandi, dan harga sewa per malam.

4. Kolom hotel/villa



Gambar 2.4 kolom hotel atau villa

Pada Gambar 2.5 merupakan kolom dari tiap villa/hotel, terdapat gambar dari villa/hotel, dibawahnya terdapat nama dari villa/hotel tersebut, berikut lokasi, fasilitas kolam renang, jumlah kamar tidur dan kamar mandi.

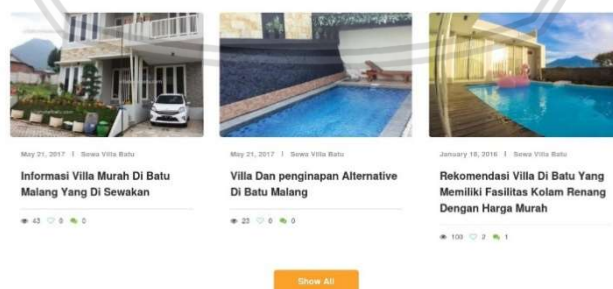
5. Contact person



Gambar 2.5 contact person

Pada Gambar 2.6 merupakan informasi nomor telepon dan email dari pengelola.

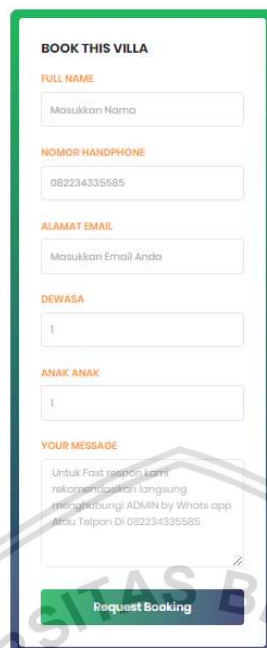
6. Artikel



Gambar 2.6 artikel

Pada Gambar 2.7 merupakan kumpulan artikel mengenai villa dan hotel, juga terdapat *button* show all untuk membuka semua daftar artikel yang ada.

7. Menu book



BOOK THIS VILLA

FULL NAME
Masukkan Nama

NOMOR HANDPHONE
082234335585

ALAMAT EMAIL
Masukkan Email Anda

DEWASA
1

ANAK-ANAK
1

YOUR MESSAGE
Untuk Fast respon kami
rekomendasi langsung
menghubungi ADMIN by Whats app
Atau Telpon Di 082234335585

Request Booking

Gambar 2.7 menu booking

Pada Gambar 2.8 merupakan tampilan fitur *book* yang harus diisi oleh konsumen yang akan melakukan pemesanan, dengan mengisi kolom nama lengkap, nomor hp, alamat email, jumlah orang dewasa, jumlah anak-anak, kolom pesan sebagai keterangan dan *button request booking*.

2.3 Webqual 4.0

Webqual 4.0 adalah metode untuk menilai kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna yang mencakup dua persepsi kualitas layanan yang dirasakan (aktual) dan tingkat kinerja yang diharapkan (ideal). Persepsi pengguna dapat digunakan untuk menentukan apakah *website* memiliki kualitas yang baik dengan dilihat melalui perbedaan antara persepsi pengguna terhadap layanan yang dirasakan nilai kesenjangan (gap) antara kinerja aktual dengan harapan (ideal) pengguna (Rahman, 2010).

Webqual telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa perubahan dalam penyusunan dimensi maupun atribut pertanyaan. Webqual 4.0 diperoleh dari pengembangan Servqual, Webqual 1.0 sampai dengan Webqual 3.0. Berikut adalah 3 dimensi dari webqual 4.0:

1. Usability

Dimensi *usability* digambarkan dalam bidang hubungan antara manusia dengan komputer dan pada kegunaan *website*. Dimensi *usability* menggambarkan bagaimana pengguna menilai akan kualitas yang berhubungan dengan rancangan situs seperti tampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, dan gambaran.

2. Information Quality

Pernyataan dari dimensi ini berfokus pada kualitas informasi pada sebuah *website*, data dan kualitas sistem. Dimensi *information quality* merupakan kualitas dari isi yang terdapat pada *website* sehingga tingkat akurasi yang diinginkan dapat sesuai dengan formatnya.

3. Interaction Service

Dimensi ini merupakan perwakilan dari interaksi pelayanan yang digunakan oleh pengguna *website* seperti keamanan dalam melakukan transaksi dalam *website* maupun komunikasi dengan pemilik *website*.

Tabel 2.1 Pernyataan Pada Webqual 4.0

Category	Webqual 4.0 Questions	Illustrative Support for Questions
Usability	1. I find the site easy to learn to operate	Bailey and Pearson 1983 ² , Davis et al. 1989 ² , Davis 1989 ² , 1993 ¹ , Ventakesh and Davis 2000 ²
	2. My interaction with the site is clear and understandable	Davis et al. 1989 ² , Davis 1989 ² , 1993 ¹ , Shneiderman 1998 ² , Ventakesh and Davis 2000 ²
	3. I find the site easy to navigate	Eighmey 1997 ² , Levi and Conrad 1996 ² , Nielsen 1999 ² , 2000a ² , Spool 1999 ²
	4. I find the site easy of use	Eighmey 1997 ² , Levi and Conrad 1996 ² , Nielsen 1999 ² , 2000a ² , Spool 1999 ²
	5. The site has an attractive appearance	Nielsen 2000a ² , Parasuraman et al. 1988 ¹ , 1991 ² , Pitt et al. 1995 ² , 1997 ²
	6. The design is appropriate to the type of site	From WebQual workshops; no strong support, but tangential to research on customer expectations of appearance, e.g. Zeithaml et al. 1990
	7. The site conveys a sense of competency	Parasuraman et al. 1988 ¹ , 1991 ² , Pitt et al. 1995 ² , 1997 ² , Zeithaml et al. 1988 ² , 1990 ² , 1993 ²
	8. The site creates a positive experience for me	Eighmey 1997 ² , Moon and Kim 2001 ² , Nielsen 2000a ² , White and Manning 1998 ²

Tabel 2.1 Pernyataan Pada Webqual 4.0 (lanjutan)

Information	9. Provides accurate information	Bailey and Pearson 1983 ² , Strong et al. 1997 ² , Wang 1998 ² , Wang and Strong 1996 ¹ , Wand and Wang 1996 ²
	10. Provides believable information	Strong et al. 1997 ² , Wang 1998 ² , Wang and Strong 1996 ¹ , Wand and Wang 1996 ²
	11. Provides timely information	Bailey and Pearson 1983 ² , Strong et al. 1997 ² , Wang 1998 ² , Wang and Strong 1996 ¹ , Wand and Wang 1996 ²
	12. Provides relevant Information	Bailey and Pearson 1983 ² , Strong et al. 1997 ² , Wang 1998 ² , Wang and Strong 1996 ¹ , Wand and Wang 1996 ²
	13. Provides easy to understand information	Bailey and Pearson 1983 ² , Strong et al. 1997 ² , Wang 1998 ² , Wang and Strong 1996 ¹ , Wand and Wang 1996 ²
	14. Provides information at the right level of detail	Bailey and Pearson 1983 ² , Strong et al. 1997 ² , Wang 1998 ² , Wang and Strong 1996 ¹ , Wand and Wang 1996 ²
	15. Presents the information in an appropriate format	Bailey and Pearson 1983 ¹ , Chau et al. 2000 ² , DeLone and McLean, 1992 ²
Interaction Service	16. Has a good reputation	Aaker 1991 ² , Aaker and Joachimsthaler 2000 ² , Akshay and Monroe 1957 ² , Cuningham 1966 ² , Nielsen 1999 ²
	17. It feels safe to complete transactions	Parasuraman et al. 1988 ¹ , 1991 ² , Pitt et al. 1995 ² , 1997 ² , Zeithaml et al. 1988 ² , 1990 ² , 1993 ²
	18. My personal information feels secure	Clark 1999 ² , Cranor 1999 ² , Goodwin 1991 ² , Hoffman et al. 1999 ² , Wang et al. 1998 ²
	19. Creates a sense of personalization	Gilmore and Pine 2000 ² , McKenna 2000 ² , Parasuraman et al. 1988 ¹ , 1991 ² , Pitt et al. 1995 ² , 1997 ² , Schubert and Selz 1997 ² , Zeithaml et al. 1988 ² , 1990 ² , 1993 ²
	20. Conveys a sense of community	Armstrong and Hagel 1996 ² , Chang et al. 1998 ² , Hagel and Armstrong 1997 ² , Preece 2000 ² , Rheingold 1993 ² , Schubert and Selz 1997 ²
	21. Makes it easy to communicate with the organization	Bitner et al. 2000 ² , Jarvenpaa et al. 2000 ² , Hoffman et al. 1999 ² , Nielsen 2000a ²
	22. I feel confident that goods/services will be delivered as promised	Parasuraman et al. 1988 ¹ , 1991 ² , Pitt et al. 1995 ² , 1997 ² , Zeithaml et al. 1988 ² , 1990 ² , 1993 ²
¹ denotes a primary source for a question - reworded for WebQual 4.0		
² denotes a secondary influence for the inclusion of a question in WebQual 4.0		

(Barnes & Vidgen, 2002)

2.4 Skala diferensial semantik

Skala diferensial semantik dikembangkan oleh Osgood. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap atau karakteristik tertentu yang dimiliki seseorang. Bentuk dari skala ini tersusun didalam satu garis dengan ketentuan jawaban “sangat positif” terletak disebelah kanan, dan jawaban “sangat negatif” terletak di sebelah kiri garis, ataupun sebaliknya. Data yang diperoleh berupa data interval. Responden dapat memberi penilaian terhadap rentang jawaban sangat positif

sampai dengan sangat negatif. Jawaban ini didasarkan pada persepsi responden terhadap suatu konsep atau objek yang dinilai (Sugiyono, 2013).

2.5 Importance Performance Analysis

IPA (Importance Performance Analysis) adalah metode yang mudah diterapkan untuk mengukur minat dan atribut kinerja agar program pemasaran dapat dikembangkan menjadi lebih efektif. (Martilla & James, 1977). Analisis ini menghubungkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki objek tertentu dengan kinerja (*performance*) yang dirasakan pengguna (Pohandry et al., 2013). Tingkat kepentingan (*importance*) menunjukkan seberapa baik kualitas dari atribut menurut para pengguna, sedangkan tingkat kinerja (*performance*) menunjukkan seberapa baik atribut dari kualitas tersebut dapat dirasakan oleh pengguna secara nyata (Juhanda & Sari, 2014).

2.5.1 Analisis tingkat kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antara skor kinerja (*performance*) dengan skor kepentingan (*importance*). Tingkat kesesuaian menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam melakukan analisis kuadran. Tingkat kesesuaian merupakan nilai dalam bentuk prosentase. Berikut adalah beberapa kategori Tingkat Kesesuaian (Tki) yang dibagi dalam kriteria pengujian (Nasrullah, 2015):

1. Apabila $Tki < 100\%$, maka tingkat kinerja dibawah harapan pengguna dan pengguna merasa tidak puas dengan layanan *website*.
2. Apabila $Tki = 100\%$, maka harapan pengguna sudah sesuai dengan tingkat kinerja yang dirasakan dan dapat dinyatakan bahwa pengguna merasa puas dengan layanan *website*.
3. Apabila $Tki > 100\%$, maka tingkat kinerja sudah melampaui dari yang diharapkan dan pengguna dapat dinyatakan puas dengan layanan *website*.

2.5.2 Analisis kesenjangan (gap)

Analisis kesenjangan (gap) dilakukan untuk melihat kualitas *website* yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diinginkan (ideal). Kualitas aktual ditunjukan oleh penilaian responden terhadap kinerja (*performance*) atribut pernyataan kualitas *website* berdasarkan dimensi dari Webqual 4.0, sedangkan kualitas ideal ditunjukan dari penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dari atribut tersebut. Untuk menentukan nilai kesenjangan, dapat dilihat dari selisih antara nilai kualitas aktual (*performance*) dan kualitas ideal (*importance*) (Juhanda & Sari, 2014). Tingkat kualitas yang baik ditandai dengan hasil positif ($Qi \geq 0$). Ini berarti nilai kualitas aktual telah memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh pengguna. Apabila hasil $Qi < 0$ atau bernilai negatif, maka tingkat kualitas dinyatakan buruk dan belum bisa memenuhi keinginan ideal dari pengguna.

2.5.3 Analisis kuadran

Menurut (Novandari et al., 2011), analisis kuadran digunakan untuk mengetahui respon dari pengguna terhadap atribut yang dikelompokkan berdasarkan tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance) dari atribut tersebut. Berikut ini adalah bentuk diagram dari metode IPA yaitu:



Gambar 2.8 kuadran IPA

Diagram IPA terdiri dari empat kuadran yaitu (Rahman, 2010):

1. Kuadran 1 (prioritas utama), atribut yang terletak pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang tinggi namun tingkat kinerja (aktual) yang rendah. Pada kuadran 1 menunjukkan atribut-atribut dalam *website* yang dianggap penting oleh pengguna *website*, namun pengelola *website* belum mampu mewujudkan sesuai dengan harapan pengguna. Atribut pada kuadran 1 diharapkan menjadi prioritas utama dalam perbaikan *website*. Pengelola *website* berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja *website* tersebut.
2. Kuadran 2 (pertahankan prestasi), atribut yang terletak pada kuadran 2 memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang tinggi dan tingkat kinerja (aktual) yang tinggi. Atribut yang masuk dalam kuadran 2 dianggap telah sesuai atau hampir memenuhi harapan pengguna *website*. Atribut pada kuadran 2 dianggap penting oleh pengguna *website* dan kinerja dari atribut-atribut ini sudah berjalan dengan baik. Pengelola *website* berkewajiban memastikan kinerja atribut yang telah dicapai dapat dipertahankan.
3. Kuadran 3 (prioritas rendah), atribut pada kuadran 3 memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang rendah dan tingkat kinerja (aktual) yang rendah. Atribut pada kuadran 3 dianggap cukup sesuai oleh pengguna *website*. Atribut yang masuk dalam kuadran 3 dianggap kurang diharapkan oleh pengguna karena atribut tersebut dianggap kurang penting, kinerja atribut tersebut berjalan secara biasa saja. Pengelola *website* tidak perlu

memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian kepada atribut tersebut.

4. Kuadran 4 (berlebihan), atribut yang terletak pada kuadran 4 memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang rendah dan tingkat kinerja (aktual) yang tinggi. Atribut pada kuadran 4 dinilai sudah sangat baik oleh pengguna *website*. Atribut yang masuk dalam kuadran 4 dinilai telah jauh melampaui harapan pengguna *website*. Pengelola *website* perlu mengurangi tingkat kinerja atribut tersebut dan dapat mengalokasikan sumber daya kepada atribut yang menjadi prioritas utama.

2.6 HHS Guidelines

HHS *Guidelines* adalah panduan penggunaan dan desain *website* yang dikembangkan oleh *United State Department of Health and Human Service*. HHS pertama kali diperkenalkan pada tahun 2003 dan telah banyak digunakan oleh lembaga pendidikan atau universitas dan pemerintah untuk mengembangkan dan membuat *website*. Pedoman ini biasa digunakan untuk rekomendasi pada *website* yang bersifat *high responsive*. Dalam edisi terbarunya HHS Guideline saat ini berjumlah 209 pedoman yang dibagi menjadi 18 bagian. Pedoman ini dapat dijadikan panduan terbaik dan sangat relevan dengan desain *website* yang berorientasi informasi, tetapi juga dapat diterapkan diseluruh spektrum yang luas dari suatu *website* (Koyani, 2004). Berikut adalah aspek yang diatur dalam HHS Guidelines:

Tabel 2.2 Aspek HHS Guidelines

Chapter 1: Design Process and Evaluation	Chapter 10: Links
Chapter 2: Optimizing the User Experience	Chapter 11: Text Appearance
Chapter 3: Accessibility	Chapter 12: Lists
Chapter 4: Hardware and Software	Chapter 13: Screen-Based Controls (Widgets)
Chapter 5: The Home Page	Chapter 14: Graphics, Images, and Multimedia
Chapter 6: Page Layout	Chapter 15: Writing Web Content
Chapter 7: Navigation	Chapter 16: Content Organization
Chapter 8: Scrolling and Paging	Chapter 17: Search
Chapter 9: Headings, Titles, and Labels	Chapter 18: Usability Testing

(Sumber: webstandards.hhs.gov)

2.7 Uji instrumen

Pengujian instrumen merupakan peran penting dalam penelitian kuantitatif karena kualitas data yang diperoleh dalam banyak aspek tergantung pada kualitas instrumen yang digunakan. Jika instrumen yang digunakan terbukti valid, maka data yang diperoleh juga dapat dipercaya, sehingga data yang diperoleh dapat mewakili status seluruh data. Uji instrumen termasuk persyaratan kualifikasi seperti uji validitas dan uji reliabilitas

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah data yang diolah sudah valid, data dikatakan valid apabila memenuhi beberapa kriteria, berikut adalah rumus korelasi *product moment*:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (2.1)$$

Dimana:

r_{xy} = koefisien korelasi suatu butir/item

N = jumlah subyek

X = skor suatu butir/item

Y = skor total (arikunto, 2005)

- Jika r hitung $>$ r table, maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dinyatakan valid.
- Jika r hitung $<$ r table, maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dinyatakan tidak valid.

n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan		n	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	10	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	12	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	15	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	17	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	20	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	30	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	40	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	50	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	60	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Gambar 2.9 Daftar r tabel

2. Uji reliabilitas (*alpha cronbach*)

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan seberapa konsisten suatu data dari waktu ke waktu. Berikut adalah rumus dari uji reliabilitas (*alpha cronbach*):

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right] \quad (2.2)$$

Dimana:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

V_t^2 = varian total (Arikunto, 1999)

Kriteria instrumen dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6 atau dibandingkan dengan r table (Gambar 2.10) jika nilai reliabilitas *alpha cronbach* lebih besar dari r table maka dikatakan reliabel.

Penentuan kategori dari validitas instrumen menurut Guilford adalah sebagai berikut:

$0,80 < r_{11} \leq 1,00$ nilai reliabilitas sangat tinggi

$0,60 < r_{11} \leq 0,80$ nilai reliabilitas tinggi

$0,40 < r_{11} \leq 0,60$ nilai reliabilitas sedang

$0,20 < r_{11} \leq 0,40$ nilai reliabilitas rendah

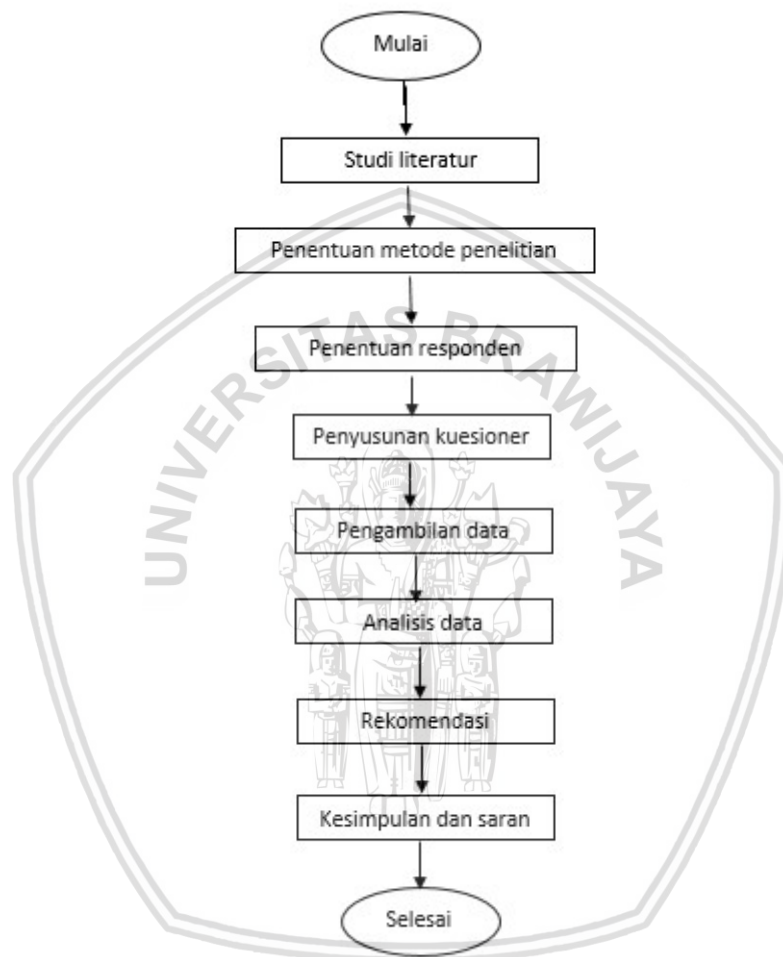
$-1,00 \leq r_{11} \leq 0,20$ nilai reliabilitas sangat rendah (tidak reliabel) (Guilford, 1956).



BAB 3 METODOLOGI

3.1 Metodologi Penelitian

Metode penelitian adalah serangkaian metode atau prosedur yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam sebuah penelitian. Adapun prosedur yang dilakukan pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 alur penelitian

Berikut penjelasan masing-masing tahapan penelitian:

3.1.1 Studi Literatur

Pada tahapan ini dilakukan studi literatur yang mendukung penelitian ini, teori-teori pendukung seperti webqual 4.0, importance performance analysis (IPA) dan implementasinya. Studi literatur diperoleh dari buku, jurnal dan penelitian terdahulu.

3.1.2 Menentukan metode penelitian

Dalam menentukan metode penelitian dibutuhkan metode yang sesuai dengan topik penelitian. Metode yang digunakan adalah webqual 4.0 yang terdiri dari 3 dimensi, diantaranya *usability* terdiri dari delapan atribut penilaian, *information quality* yang terdiri dari tujuh atribut penilaian dan *service interaction* yang terdiri dari tujuh atribut penilaian, sedangkan untuk metode analisis untung mengolah data menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) .

3.1.3 Menentukan Responden

3.1.3.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari objek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu, dapat terdiri dari manusia, tumbuhan, hewan, nilai tes, gejala atau peristiwa, sebagai sumber data dalam suatu penelitian (Warsito, 1992). Responden yang pilih adalah orang yang pernah mengakses *website villahotelbatu.com*. menurut Bapak Kholil Almansur S.e selaku pengelola, jumlah pengunjung *website villahotelbatu.com* bulan september 2017 adalah 6156 orang.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2002). Penetapan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah penentuan sampel dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang telah dibuat terhadap objek yang sesuai dengan tujuan penelitian (Irawan, 2012). Kriteria yang digunakan adalah orang yang pernah mengunjungi *website villahotelbatu.com* Untuk mengetahui ukuran sampel representative yang didapat berdasarkan rumus

Slovin (Sholihah, 2010) adalah sebagai berikut:
$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1} \quad (3.1)$$

Dimana

N : besarnya populasi

n : besarnya sampel

e : tingkat kelonggaran/ketelitian 10%.

Dengan persamaan 3.1 tersebut dapat dihitung ukuran sampel dari populasi 6156 dengan mengambil tingkat kelonggaran (e) = 10%.

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{Ne^2 + 1} \\ &= \frac{6156}{6156 \times (0,1)^2 + 1} \\ &= \frac{6156}{62,56} \\ &= 98,4 \\ &= 98 \text{ orang} \end{aligned}$$

3.1.4 Penyusunan kuesioner

Pada tahap penyusunan kuesioner akan dilakukan terjemahan pada tiap atribut pertanyaan kedalam bahasa Indonesia oleh pembimbing, kuesioner akan disebarkan dalam bentuk cetak dan online, sebelum melakukan penyebaran kuesioner, akan dilakukan pengambilan data dari responden sebanyak 30 kuesioner yang akan digunakan untuk uji instrumen dengan kualifikasi uji validitas dan uji reliabilitas dengan variabel $n=30$ dan r tabel = 0,361, dapat dilihat pada Gambar 2.9. Atribut pada tiap kuesioner menggunakan 22 atribut dari metode Webqual 4.0 yang dikembangkan menjadi 23 atribut, masing-masing pertanyaan terdiri dari dua buah aspek dari metode IPA yaitu kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*).

Pada penelitian ini mengambil 7 titik skala berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Bambang Prihadi (2007) dalam penelitiannya *semantic differential* sebagai alat ukur respons estetik siswa. Dalam penelitiannya, Bambang Prihadi (2007) menyebutkan *Semantic differential* juga menunjukkan sensitivitasnya dalam mengukur pengaruh karakteristik karya seni rupa, yaitu tema dan gaya, terhadap respons estetik siswa.

3.1.5 Pengambilan data

Pada penelitian ini kuesioner disebarkan dengan cara manual (cetak) dan online sesuai dengan sampel yang telah ditentukan. Pengambilan data kuesioner cetak dilakukan dengan cara diberikan kepada pengelola yang diperuntukkan kepada pelanggan penyewa villa/hotel pada tanggal 24 desember 2017 sampai dengan 16 februari 2018, total kuesioner cetak yang didapat berjumlah 33 kuesioner. Sedangkan kuesioner online menggunakan google form yang akan disebarkan melalui media online seperti sosial media, forum online dll. Pada kuesioner online diberikan pertanyaan tambahan untuk mengetahui apakah responden benar-benar mengunjungi *website villahotelbatu.com*, pertanyaan tersebut dapat dilihat pada lampiran B.2, pengambilan data dilakukan pada tanggal 10 januari 2018 sampai dengan tanggal 25 februari menghasilkan total responden sebanyak 113 responden.

3.1.6 Analisis data

Setelah data kuesioner berhasil dikumpulkan, data tersebut akan diolah menggunakan metode IPA. Berikut adalah langkah dalam mengolah data:

1. Pembobotan nilai

Hasil dari kuesioner yang sudah didapat akan dihitung dengan nilai skala per atributnya menggunakan *Microsoft Excel 2010*. Tiap jumlah skala akan dibobot sebagai berikut:

- Skala 1 dikali skor 1
- Skala 2 dikali skor 2
- Skala 3 dikali skor 3
- Skala 4 dikali skor 4

- Skala 5 dikali skor 5
- Skala 6 dikali skor 6
- Skala 7 dikali skor 7

2. Menghitung rata-rata

Setelah menghitung bobot nilai dari masing-masing skala pada tiap atribut, kemudian dilakukan proses menghitung rata-rata pada setiap atribut untuk mendapatkan nilai \bar{X} (nilai rata-rata kinerja) dan \bar{Y} (nilai rata-rata kepentingan).

3. Analisis tingkat kesesuaian

Berikut adalah rumus untuk mengukur tingkat kesesuaian:

$$TK_i = \frac{\sum x}{\sum y} \times 100\% \quad (3.2)$$

Dimana:

TK_i = Tingkat Kesesuaian

$\sum x$ = Skor total penilaian kinerja *website*

$\sum y$ = Skor total penilaian kepentingan *website*

4. Analisis kesenjangan (gap)

Berikut cara perhitungan gap (santoso et al., 2015):

$$Q_i = performance_i - Importance_i \quad (3.3)$$

Dimana:

$Q_i(\text{gap})$ = tingkat kesenjangan kualitas

$performance_i$ = nilai kualitas yang dirasakan saat ini (aktual/*performance*/kinerja)

$Importance_i$ = nilai kualitas ideal (harapan/*importance*/kepentingan)

5. Analisis kuadran

Data dari kinerja dan kepentingan ditampilkan dalam bentuk grafik dengan sumbu Y untuk kepentingan (*importance*) dan sumbu X untuk kinerja (*performance*).

Berikut adalah langkah analisis kuadran (Rahmawati, 2010):

- a. Menentukan \bar{y} yaitu rata-rata dari skor tingkat kepentingan dari seluruh atribut yang didapat dari pengguna dan \bar{x} yaitu rata-rata skor dari tingkat kinerja/kepuasan dari semua atribut.
- b. Menggambarkan skor tersebut dalam diagram empat bagian.

- c. Mencari perpotongan sumbu X (kinerja/*performance*) dan sumbu Y (kepentingan/*importance*) dengan rumus berikut (Sholihah, 2010):

$$\dot{X}_i = \frac{\sum_{j=i}^m X_i}{m} \quad (3.4)$$

$$\dot{Y}_i = \frac{\sum_{j=i}^m Y_i}{m} \quad (3.5)$$

Keterangan:

\dot{X} = perpotongan sumbu tingkat kinerja (*performance*)

\dot{Y} = perpotongan sumbu tingkat kepentingan (*importance*)

m = jumlah atribut

3.1.7 Rekomendasi

Setelah dilakukan proses analisis data, langkah selanjutnya adalah membuat rekomendasi perbaikan terhadap aspek pada kuadran 4 yang berarti nilai kerjanya berlebihan dan tidak sesuai dengan keinginan pengguna. Rekomendasi dibuat berdasarkan pedoman dari HHS *guidelines*.

3.1.8 Kesimpulan dan saran

Tahap akhir dari penelitian ini adalah pengambilan kesimpulan setelah menyelesaikan pengambilan data dan pengolahan data. Saran diberikan untuk memberikan rekomendasi terhadap penelitian yang telah dilakukan, dan juga saran dapat menjadi pengembangan dan penyempurnaan untuk penelitian selanjutnya.

BAB 4 ANALISIS DATA

4.1 Uji instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk mengukur kualitas data yang diperoleh agar data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan, data yang diuji dapat mewakili keadaan dari keseluruhan data yang diperoleh. Uji instrumen yang dilakukan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

4.1.1 Uji validitas (product moment)

Data yang diolah dalam uji validitas sebanyak 30 responden, data diuji dengan menggunakan aplikasi SPSS, Dalam penelitian ini, r_{tabel} dicari dengan berpatokan pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$, dan skor total $N-2 = 30-2 = 28$, sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,361$. Kriteria validitas adalah jika $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ ($r_{\text{hitung}} \geq 0,361$), maka butir dinyatakan valid. Sebaliknya, jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ ($r_{\text{hitung}} < 0,361$), maka butir dinyatakan tidak valid. Hasil uji coba validitas instrumen angket dipaparkan melalui Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Uji Validitas

No Soal	r_{hitung}	$r_{\text{tabel}} (n=30)$	Keterangan
Pernyataan no 1	0,615	0,361	Valid
Pernyataan no 2	0,800	0,361	Valid
Pernyataan no 3	0,700	0,361	Valid
Pernyataan no 4	0,746	0,361	Valid
Pernyataan no 5	0,704	0,361	Valid
Pernyataan no 6	0,657	0,361	Valid
Pernyataan no 7	0,617	0,361	Valid
Pernyataan no 8	0,839	0,361	Valid
Pernyataan no 9	0,817	0,361	Valid
Pernyataan no 10	0,776	0,361	Valid
Pernyataan no 11	0,815	0,361	Valid
Pernyataan no 12	0,824	0,361	Valid
Pernyataan no 13	0,802	0,361	Valid
Pernyataan no 14	0,623	0,361	Valid
Pernyataan no 15	0,687	0,361	Valid
Pernyataan no 16	0,769	0,361	Valid
Pernyataan no 17	0,769	0,361	Valid
Pernyataan no 18	0,793	0,361	Valid
Pernyataan no 19	0,662	0,361	Valid
Pernyataan no 20	0,537	0,361	Valid
Pernyataan no 21	0,687	0,361	Valid
Pernyataan no 22	0,817	0,361	Valid
Pernyataan no 23	0,723	0,361	Valid
Pernyataan no 24	0,792	0,361	Valid
Pernyataan no 25	0,671	0,361	Valid
Pernyataan no 26	0,886	0,361	Valid

Tabel 4.1 Uji Validitas (lanjutan)

No Soal	r_{hitung}	$r_{tabel} (n=30)$	Keterangan
Pernyataan no 27	0,797	0,361	Valid
Pernyataan no 28	0,901	0,361	Valid
Pernyataan no 29	0,841	0,361	Valid
Pernyataan no 30	0,820	0,361	Valid
Pernyataan no 31	0,882	0,361	Valid
Pernyataan no 32	0,891	0,361	Valid
Pernyataan no 33	0,912	0,361	Valid
Pernyataan no 34	0,795	0,361	Valid
Pernyataan no 35	0,789	0,361	Valid
Pernyataan no 36	0,867	0,361	Valid
Pernyataan no 37	0,746	0,361	Valid
Pernyataan no 38	0,645	0,361	Valid
Pernyataan no 39	0,696	0,361	Valid
Pernyataan no 40	0,843	0,361	Valid
Pernyataan no 41	0,793	0,361	Valid
Pernyataan no 42	0,700	0,361	Valid
Pernyataan no 43	0,768	0,361	Valid
Pernyataan no 44	0,654	0,361	Valid
Pernyataan no 45	0,862	0,361	Valid
Pernyataan no 46	0,674	0,361	Valid

Dari Tabel 4.1 diketahui bahwa secara keseluruhan dari 30 data yang diuji dinyatakan valid, sehingga semua butir pertanyaan dapat digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

4.1.2 Uji reliabilitas (cronbach alpha)

Untuk data yang diuji dalam uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur berapa konsisten data dari waktu ke waktu, berikut adalah hasil dari tiap variabel yang berjumlah 46 pertanyaan yang telah diuji menggunakan metode cronbach alpha:

Tabel 4.2 Uji reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,757	47

Dari Tabel 4.2 diketahui bahwa nilai dari uji reliabilitas menunjukkan angka 0,757, yang mana lebih besar dari 0,60 yang berarti data yang diuji mempunyai reliabilitas tinggi dan data dapat dipercaya.



4.2 Demografi Responden

Berikut adalah hasil penelitian dari demografi responden:

1. Jenis kelamin responden

Ada dua macam jenis kelamin dalam kuesioner ini, yaitu laki-laki dan perempuan.

Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi Responden			Prosentase (%)
	Kuesioner Online	Kuesioner Cetak	Total	
Perempuan	47	18	65	56%
Laki-Laki	35	16	51	44%
Jumlah			116	100%

Dalam Tabel 4.3 diketahui bahwa frekuensi responden dalam kuesioner online perempuan sebanyak 47 orang dan laki-laki 35 orang, dalam kuesioner cetak 18 orang perempuan dan 16 orang laki-laki, total responden perempuan dalam kuesioner online dan kuesioner cetak sebanyak 65 orang, dan total 51 orang laki-laki dalam kuesioner online dan cetak. Hasil dari prosentase keseluruhan didapat jumlah 56% responden perempuan dan 44% responden laki-laki. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa pengunjung situs villahotelbatu.com didominasi oleh perempuan.

2. Usia Responden

Terdapat lima pilihan kategori pada usia responden, pada kategori pertama < 21 tahun, 21-30 tahun pada kategori dua, 31-40 tahun pada kategori tiga, 41-50 tahun pada kategori empat, dan > 50 tahun pada kategori kelima.

Tabel 4.4 Usia Responden

Usia Responden	Frekuensi Responden			Prosentase (%)
	Kuesioner Online	Kuesioner Cetak	Total	
<21 tahun	5	2	7	6%
21-30 tahun	59	25	84	72%
31-40 tahun	16	7	23	20%
41-50 tahun	1	0	1	1%
>50 tahun	1	0	1	1%
Jumlah			116	100%

Pada Tabel 4.4 diketahui bahwa pada kuesioner online terdapat 5 orang berusia < 21 tahun, 59 orang berusia 21-30 tahun, 16 orang berusia 31-40

tahun, 1 orang 41-50 tahun dan 1 orang berusia >50 tahun, sedangkan pada kuesioner cetak 2 orang berusia < 21 tahun, 25 orang berusia 21-30 tahun, 7 orang berusia 31-40 tahun, 0 orang 41-50 tahun dan 0 orang berusia >50 tahun, pada total responden pada kuesioner cetak maupun online terdapat 7 orang berusia < 21 tahun, 84 orang berusia 21-30 tahun, 23 orang berusia 31-40 tahun, 1 orang 41-50 tahun dan 1 orang berusia >50 tahun, hasil dari prosentase keseluruhan 6% orang berusia < 21 tahun, 72% orang berusia 21-30 tahun, 20% orang berusia 31-40 tahun, 1% orang 41-50 tahun dan 1% orang berusia >50 tahun. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa pengunjung villahotelbatu.com didominasi usia 21-30 tahun.

3. Kunjungan *Website* villahotelbatu.com dalam 3 bulan terakhir

Kategori dalam pilihan kurun waktu dibagi menjadi empat bagian, 1 kali pada pilihan pertama, 2 sampai 5 kali dalam pilihan kedua, 6 sampai 10 kali dalam pilihan ketiga dan lebih dari 10 kali dalam pilihan keempat.

Tabel 4.5 Kunjungan Responden

Kunjungan Responden	Frekuensi Responden			Prosentase (%)
	Kuesioner Online	Kuesioner Cetak	Total	
1 kali	42	16	58	50%
2 - 5 kali	26	16	42	36%
6 – 10 kali	8	1	9	8%
>10 kali	6	1	7	6%
Jumlah			116	100%

Pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa pada kuesioner online terdapat 42 responden mengunjungi *website* sebanyak 1 kali, 26 orang sebanyak 2-5 kali, 8 orang sebanyak 6-10 kali dan 6 orang sebanyak >10 kali, dalam kuesioner cetak terdapat 16 responden mengunjungi *website* sebanyak 1 kali, 16 orang sebanyak 2-5 kali, 1 orang sebanyak 6-10 kali dan 1 orang sebanyak >10 kali, total dari kuesioner online dan cetak terdapat 58 responden mengunjungi *website* sebanyak 1 kali, 42 orang sebanyak 2-5 kali, 9 orang sebanyak 6-10 kali dan 7 orang sebanyak >10 kali, hasil dari prosentase keseluruhan responden mengunjungi *website* adalah 50% sebanyak 1 kali, 36% sebanyak 2-5 kali, 8% sebanyak 6-10 kali, 6% sebanyak >10 kali. Dapat disimpulkan bahwa pengunjung didominasi oleh 1 kali kunjungan.

4.3 Perhitungan penilaian kinerja

Berikut adalah perhitungan penilaian kinerja (performance) pada data yang sudah didapat.

Tabel 4.6 Perhitungan Penilaian Kinerja

atri but	Performance														Total Skor	Rata- Rata (\bar{X})
	Skala							Skor								
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
1	0	4	17	23	23	19	30	0	8	51	92	115	114	210	590	5,0862
2	0	3	16	22	29	19	27	0	6	48	88	145	114	189	590	5,0862
3	0	4	15	22	21	23	31	0	8	45	88	105	138	217	601	5,1810
4	0	7	16	20	30	20	23	0	14	48	80	150	120	161	573	4,9397
5	1	3	8	23	32	23	26	1	6	24	92	160	138	182	603	5,1983
6	1	6	13	20	27	26	23	1	12	39	80	135	156	161	584	5,0345
7	1	3	14	29	19	27	23	1	6	42	116	95	162	161	583	5,0259
8	1	5	10	20	25	30	25	1	10	30	80	125	180	175	601	5,1810
9	2	5	13	22	21	26	27	2	10	39	88	105	156	189	589	5,0776
10	1	6	18	16	23	25	27	1	12	54	64	115	150	189	585	5,0431
11	1	5	16	23	21	24	26	1	10	48	92	105	144	182	582	5,0172
12	1	13	17	17	20	26	22	1	26	51	68	100	156	154	556	4,7931
13	0	4	15	21	26	25	25	0	8	45	84	130	150	175	592	5,1034
14	0	6	13	15	28	26	28	0	12	39	60	140	156	196	603	5,1983
15	1	7	11	23	23	25	26	1	14	33	92	115	150	182	587	5,0603
16	0	3	17	23	24	23	26	0	6	51	92	120	138	182	589	5,0776
17	0	1	16	28	24	27	20	0	2	48	112	120	162	140	584	5,0345
18	1	3	17	21	30	23	21	1	6	51	84	150	138	147	577	4,9741
19	0	2	14	24	27	25	24	0	4	42	96	135	150	168	595	5,1293
20	2	6	16	28	25	16	23	2	12	48	112	125	96	161	556	4,7931
21	1	2	27	29	20	15	22	1	4	81	116	100	90	154	546	4,7069
22	0	1	11	24	32	22	26	0	2	33	96	160	132	182	605	5,2155
23	0	2	13	28	22	23	28	0	4	39	112	110	138	196	599	5,1638
Rata-rata																5,0487

Pada Tabel 4.6 menunjukkan pengolahan data dari perhitungan penilaian kinerja dari villahotelbatu.com, perhitungan dilakukan dengan menghitung dari skala 1 sampai 7 dari tiap atribut, lalu dilakukan pembobotan nilai pada tiap skala dengan skala 1 dikali skor 1, skala 2 dikali skor 2, skala 3 dikali skor 3, skala 4 dikali skor 4, skala 5 dikali skor 5, skala 6 dikali skor 6 dan skala 7 dikali skor 7, setelah itu nilai total skor didapatkan dari menjumlahkan semua skor yang didapat, setelah itu didapatkan rata-rata dari penilaian kinerja (\bar{X}), hasil rata-rata dari rata-rata penilaian kinerja menunjukkan kinerja adalah 5,0487.

4.4 Perhitungan penilaian kepentingan

Berikut adalah perhitungan penilaian kepentingan (importance) pada data yang sudah didapat.

Tabel 4.7 Perhitungan Penilaian Kepentingan

atribu t	Importance														Total Skor	Rata- Rata (Ȳ)
	Skala							Skor								
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7		
1	0	0	9	23	28	26	30	0	0	27	92	140	156	210	625	5,3879
2	1	2	5	19	34	20	35	1	4	15	76	170	120	245	631	5,4397
3	1	1	5	24	24	33	28	1	2	15	96	120	198	196	628	5,4138
4	0	1	9	17	29	29	31	0	2	27	68	145	174	217	633	5,4569
5	0	1	6	24	24	29	32	0	2	18	96	120	174	224	634	5,4655
6	0	2	7	25	23	27	32	0	4	21	100	115	162	224	626	5,3966
7	0	5	5	31	24	21	30	0	10	15	124	120	126	210	605	5,2155
8	0	2	5	25	25	25	34	0	4	15	100	125	150	238	632	5,4483
9	1	3	14	22	23	23	30	1	6	42	88	115	138	210	600	5,1724
10	0	0	8	13	31	28	36	0	0	24	52	155	168	252	651	5,6121
11	0	2	4	20	35	25	30	0	4	12	80	175	150	210	631	5,4397
12	0	1	8	11	30	33	33	0	2	24	44	150	198	231	649	5,5948
13	0	1	13	17	31	26	28	0	2	39	68	155	156	196	616	5,3103
14	0	0	10	16	34	24	32	0	0	30	64	170	144	224	632	5,4483
15	0	1	7	22	27	30	29	0	2	21	88	135	180	203	629	5,4224
16	0	1	9	21	35	24	26	0	2	27	84	175	144	182	614	5,2931
17	0	0	6	23	32	27	28	0	0	18	92	160	162	196	628	5,4138
18	0	1	14	27	22	23	29	0	2	42	108	110	138	203	603	5,1983
19	0	3	9	16	29	27	32	0	6	27	64	145	162	224	628	5,4138
20	0	1	15	24	22	23	31	0	2	45	96	110	138	217	608	5,2414
21	0	3	16	25	21	27	24	0	6	48	100	105	162	168	589	5,0776
22	0	1	10	23	25	25	32	0	2	30	92	125	150	224	623	5,3707
23	1	0	7	18	22	26	42	1	0	21	72	110	156	294	654	5,6379
Rata-rata																5,3857

Pada Tabel 4.7 menunjukkan pengolahan data dari perhitungan penilaian kepentingan dari villahotelbatu.com, perhitungan dilakukan dengan menghitung dari skala 1 sampai 7 dari tiap atribut, lalu dilakukan pembobotan nilai pada tiap skala dengan skala 1 dikali skor 1, skala 2 dikali skor 2, skala 3 dikali skor 3, skala 4 dikali skor 4, skala 5 dikali skor 5, skala 6 dikali skor 6 dan skala 7 dikali skor 7, setelah itu nilai total skor didapatkan dari menjumlahkan semua skor yang didapat, setelah itu didapatkan rata-rata dari penilaian kepentingan (\bar{Y}), hasil rata-rata dari rata-rata penilaian kepentingan menunjukkan kepentingan adalah 5,3857

4.5 Analisis tingkat Kesesuaian

Hasil dari penilaian masing-masing skala pengukuran kondisi kepentingan dan kinerja dibuat berdasarkan atribut dari tingkat kesesuaian dari yang terendah sampai tingkat kesesuaian tertinggi. Tingkat kesesuaian ini menentukan urutan dari atribut mana saja yang menjadi prioritas yang mempengaruhi persepsi pengunjung *website* villahotelbatu.com. Berikut adalah urutan kesesuaian atribut dari yang terkecil hingga terbesar dihitung dengan persamaan 3.2.

Tabel 4.8 Analisis Tingkat Kesesuaian

no atribut	Atribut	total skor		tingkat kesesuaian ($(\sum x)/(\sum y) \times 100\%$)
		penilaian kinerja ($\sum x$)	penilaian kepentingan ($\sum y$)	
12	Website ini memberikan informasi terkini	556	649	85,67%
10	Website ini memberikan informasi yang tepat	585	651	89,86%
4	Saya merasa website ini mudah untuk dinavigasikan	573	633	90,52%
20	Website ini menyediakan fitur untuk kustomisasi layanan. Contoh: penambahan layanan sarapan, transportasi, dll.	556	608	91,45%
23	Saya yakin bahwa pelayanan yang diberikan akan baik sesuai dengan yang dijanjikan	599	654	91,59%
11	Website ini memberikan informasi yang dapat dipercaya	582	631	92,23%
21	Website ini membuat saya merasa dalam komunitas. Contoh: mendapat kenalan baru setelah transaksi	546	589	92,70%
17	Website ini mempunyai reputasi yang bagus	584	628	92,99%
6	Website ini mempunyai tampilan yang menarik	584	626	93,29%
15	Website ini memberikan detail informasi yang tepat	587	629	93,32%
2	Website ini memiliki tampilan yang jelas	590	631	93,50%
1	Saya merasa website ini mudah dioperasikan	590	625	94,40%
19	Website ini menjamin keamanan data pribadi saya	595	628	94,75%
8	Website ini menunjukkan kesan layanan yang berkompeten/profesional	601	632	95,09%
5	Saya merasa website ini mudah digunakan	603	634	95,11%
14	Website ini memberikan informasi yang mudah untuk dimengerti	603	632	95,41%
18	Saya merasa aman menyelesaikan transaksi melalui website ini	577	603	95,69%
3	Website ini memiliki tampilan yang mudah dimengerti	601	628	95,70%
16	Website ini menyajikan informasi dalam format yang sesuai	589	614	95,93%
13	Website memberikan informasi yang relevan	592	616	96,10%
7	Desain website ini mencerminkan tipe website	583	605	96,36%
22	Website ini mempermudah komunikasi dengan pengelola villa dan hotel	605	623	97,11%
9	Website ini memberikan pengalaman positif bagi saya	589	600	98,17%
Rata-rata tingkat kesesuaian				93,78%

Pada Tabel 4.8 menunjukkan perhitungan tingkat kesesuaian yang dirasakan pengunjung villahotelbatu.com. nilai prosentasi didapatkan dari masing-masing atribut penilaian kinerja dibandingkan dengan penilaian kepentingan. Hasil dari prosentase telah diurutkan dari yang terkecil hingga yang terbesar, urutan tersebut menjadi urutan prioritas perbaikan untuk villahotelbatu.com. hasil rata-rata dari tingkat kesesuaian menunjukkan nilai <100% yaitu 93,78%, dapat disimpulkan bahwa kinerja dari villahotelbatu.com dibawah harapan dari pengunjung dan pengunjung merasa tidak puas dengan kinerja *website*.

4.6 Analisis kesenjangan (gap)

Nilai kesenjangan (gap) dihitung dari selisih nilai antara nilai kinerja dan nilai kepentingan. Berikut tabel perhitungan kesenjangan (gap) dimulai dari urutan yang terbesar dihitung dengan persamaan 3.3.

Tabel 4.9 Analisis kesenjangan

no atribut	atribut	rata-rata penilaian kinerja (\bar{X})	rata-rata penilaian kepentingan (\bar{Y})	GAP
12	Website ini memberikan informasi terkini	4,793103	5,594828	-0,801724
10	Website ini memberikan informasi yang tepat	5,043103	5,612069	-0,568966
4	Saya merasa website ini mudah untuk dinavigasikan	4,939655	5,456897	-0,517241
23	Saya yakin bahwa pelayanan yang diberikan akan baik sesuai dengan yang dijanjikan	5,163793	5,637931	-0,474138
20	Website ini menyediakan fitur untuk kustomisasi layanan. Contoh: penambahan layanan sarapan, transportasi, dll.	4,793103	5,241379	-0,448276
11	Website ini memberikan informasi yang dapat dipercaya	5,017241	5,439655	-0,422414
17	Website ini mempunyai reputasi yang bagus	5,034483	5,413793	-0,379310
21	Website ini membuat saya merasa dalam komunitas. Contoh: mendapat kenalan baru setelah transaksi	4,706897	5,077586	-0,370690
6	Website ini mempunyai tampilan yang menarik	5,034483	5,396552	-0,362069
15	Website ini memberikan detail informasi yang tepat	5,060345	5,422414	-0,362069
2	Website ini memiliki tampilan yang jelas	5,086207	5,439655	-0,353448
1	Saya merasa website ini mudah dioperasikan	5,086207	5,387931	-0,301724
19	Website ini menjamin keamanan data pribadi saya	5,129310	5,413793	-0,284483

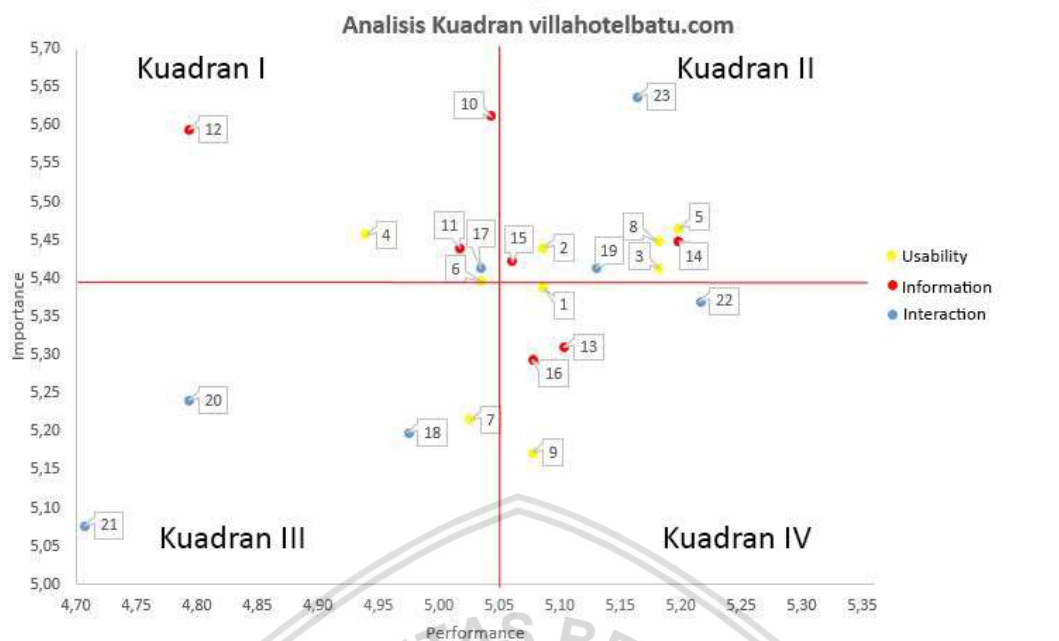
Tabel 4.9 Analisis kesenjangan (lanjutan)

no atr ib ut	atribut	rata-rata penilaian kinerja (\bar{X})	rata-rata penilaian kepentingan (\bar{Y})	GAP
5	Saya merasa website ini mudah digunakan	5,198276	5,465517	-0,267241
8	Website ini menunjukkan kesan layanan yang berkompeten/profesional	5,181034	5,448276	-0,267241
14	Website ini memberikan informasi yang mudah untuk dimengerti	5,198276	5,448276	-0,250000
3	Website ini memiliki tampilan yang mudah dimengerti	5,181034	5,413793	-0,232759
18	Saya merasa aman menyelesaikan transaksi melalui website ini	4,974138	5,198276	-0,224138
16	Website ini menyajikan informasi dalam format yang sesuai	5,077586	5,293103	-0,215517
13	Website memberikan informasi yang relevan	5,103448	5,310345	-0,206897
7	Desain website ini mencerminkan tipe website	5,025862	5,215517	-0,189655
22	Website ini mempermudah komunikasi dengan pengelola villa dan hotel	5,215517	5,370690	-0,155172
9	Website ini memberikan pengalaman positif bagi saya	5,077586	5,172414	-0,094828
Rata-rata		5,048726	5,385682	-0,336957

Pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa seluruh hasil dari penilaian rata-rata kinerja *website* villahotelbatu.com lebih kecil dari nilai rata-rata kepentingan ($\bar{X} < \bar{Y}$). Nilai rata-rata gap pada kinerja dibanding dengan kepentingan menunjukkan nilai -0,336957. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa kinerja dari *website* dinyatakan kurang, dan belum memenuhi dari harapan pengguna.

4.7 Analisis kuadran

Pada analisis kuadran digunakan diagram kartesius yang bertujuan untuk membagi atribut mana saja yang perlu diperbaiki, dipertahankan dan dikurangi karena tingkat kinerja dianggap terlalu berlebihan. Diagram kartesius menggunakan perpotongan garis tegak dan lurus yaitu garis X dan Y, pada garis X merupakan rata-rata kinerja dari 23 atribut, sedangkan garis Y merupakan rata-rata kepentingan dari 23 atribut. Nilai pada perpotongan pada sumbu X menggunakan persamaan 3.4, dengan hasil 5,048726 dan nilai Y menggunakan persamaan 3.5 dengan hasil 5,385682. Hasil dari analisis kuadran berikut akan menjadi masukan untuk evaluasi perbaikan dari *website* villahotelbatu.com, berikut adalah diagram kartesius dari data yang sudah diolah:



Gambar 4.1 Analisis Kuadran

Angka 1 sampai dengan 23 yang ditunjukkan pada Gambar 4.1 memiliki keterangan sebagai berikut:

1. Saya merasa website ini mudah dioperasikan
2. Website ini memiliki tampilan yang jelas
3. Website ini memiliki tampilan yang mudah dimengerti
4. Saya merasa website ini mudah untuk dinavigasikan
5. Saya merasa website ini mudah digunakan
6. Website ini mempunyai tampilan yang menarik
7. Desain website ini mencerminkan tipe website
8. Website ini menunjukkan kesan layanan yang berkompeten/profesional
9. Website ini memberikan pengalaman positif bagi saya
10. Website ini memberikan informasi yang tepat
11. Website ini memberikan informasi yang dapat dipercaya
12. Website ini memberikan informasi terkini
13. Website memberikan informasi yang relevan
14. Website ini memberikan informasi yang mudah untuk dimengerti
15. Website ini memberikan detail informasi yang tepat
16. Website ini menyajikan informasi dalam format yang sesuai
17. Website ini mempunyai reputasi yang bagus
18. Saya merasa aman menyelesaikan transaksi melalui website ini
19. Website ini menjamin keamanan data pribadi saya
20. Website ini menyediakan fitur untuk kustomisasi layanan. Contoh: penambahan layanan sarapan, transportasi, dll.
21. Website ini membuat saya merasa dalam komunitas. Contoh: mendapat kenalan baru setelah transaksi

22. Website ini mempermudah komunikasi dengan pengelola villa dan hotel
23. Saya yakin bahwa pelayanan yang diberikan akan baik sesuai dengan yang dijanjikan

4.8 Analisis Data

Berdasarkan analisis kuadran pada Gambar 4.1 terlihat letak dari atribut villahotelbatu.com yang mempengaruhi persepsi pengguna terbagi menjadi empat kuadran, berikut masing-masing penjelasan dari atribut pada tiap diagram:

1. Kuadran I (prioritas utama)

Atribut yang terletak pada kuadran I berarti atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerja dinilai rendah dengan kata lain atribut ini belum sesuai dengan harapan pengunjung. Atribut ini menjadi prioritas utama dalam perbaikan *website* villahotelbatu.com.

Berikut atribut-atribut yang terletak pada kuadran I:

- a. Atribut nomor 4 yaitu saya merasa *website* ini mudah untuk dinavigasikan

Dalam hal kemudahan dalam menggunakan *website*, pengunjung merasa mengalami kesulitan dalam menemukan apa yang mereka cari dan sulit untuk memahami menu atau navigasi yang ada pada *website* villahotelbatu.com.

- b. Atribut nomor 6 yaitu *website* ini mempunyai tampilan yang menarik

Dari bagian tampilan pengunjung masih merasa kurang puas terhadap tampilan dari *website* villahotelbatu.com saat ini, hal ini menunjukkan bahwa *website* membutuhkan perbaikan dibagian tampilan.

- c. Atribut nomor 10 yaitu *website* ini memberikan informasi yang tepat

Dalam hal pemberian informasi, pengunjung merasa informasi yang disediakan oleh *website* villahotelbatu.com tidak tepat atau tidak sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

- d. Atribut nomor 11 yaitu *website* ini memberikan informasi yang dapat dipercaya

Dalam pemberian informasi, pengunjung merasa informasi yang diberikan oleh *website* villahotelbatu.com tidak dapat dipercaya, sehingga diperlukan strategi dalam menentukan kualitas informasi dalam menyajikan informasi yang ada pada *website* villahotelbatu.com.

- e. Atribut nomor 12 yaitu *website* ini memberikan informasi terkini

Dalam pemberian informasi, pengunjung merasa bahwa *website* villahotelbatu.com memberikan informasi yang lama dan tidak *up to date*, sehingga dibutuhkan pembaharuan informasi secara berkala agar informasi yang diberikan lebih *up to date*.

- f. Atribut nomor 17 yaitu *website* ini mempunyai reputasi yang bagus

Pengunjung menilai reputasi dari *website* villahotelbatu.com dinilai tidak bagus, maka dari itu dibutuhkan *feedback* dari pengguna demi menjaga reputasi dari *website*.

2. Kuadran II (pertahankan prestasi)

Atribut pada kuadran II memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan juga kinerja yang baik. Atribut pada kuadran ini dinilai sudah sesuai dengan harapan pengunjung, atribut ini dianggap berjalan baik, dan pengelola villahotelbatu.com diharapkan mempertahankan atribut yang ada pada kuadran II.

Berikut adalah atribut-atribut yang terletak pada kuadran II:

- a. Atribut nomor 2 yaitu *website* ini memiliki tampilan yang jelas

Tampilan yang dimiliki oleh *website* villahotelbatu.com sudah jelas.

- b. Atribut nomor 3 yaitu *website* ini memiliki tampilan yang mudah dimengerti

Tampilan dari *website* villahotelbatu.com mudah dimengerti oleh pengunjung.

- c. Atribut nomor 5 yaitu saya merasa *website* ini mudah digunakan

Pengunjung menilai *website* villahotelbatu.com mudah untuk digunakan.

- d. Atribut nomor 8 yaitu *website* ini menunjukkan kesan layanan yang berkompeten/ profesional

Pengunjung menilai bahwa *website* villahotelbatu.com memiliki kesan layanan yang berkompeten dan profesional.

- e. Atribut nomor 14 yaitu *website* ini memberikan informasi yang mudah untuk dimengerti

Menurut responden, informasi yang diberikan oleh *website* villahotelbatu.com mudah untuk dimengerti.

- f. Atribut nomor 15 yaitu *website* ini memberikan detail informasi yang tepat

Pengunjung menilai bahwa detail informasi yang diberikan oleh villahotelbatu.com sudah tepat.

- g. Atribut nomor 19 yaitu *website* ini menjamin keamanan data pribadi saya

Menurut pengunjung data pribadi yang mereka berikan kepada *website* villahotelbatu.com terjamin keamanannya.

- h. Atribut nomor 23 yaitu saya yakin bahwa pelayanan yang diberikan akan baik sesuai dengan yang dijanjikan

Pengunjung merasa yakin bahwa mereka akan dilayani dengan baik dan sesuai dengan yang telah dijanjikan.

3. Kuadran III (prioritas rendah)

Atribut pada kuadran III memiliki kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja tidak terlalu baik. Atribut dalam kuadran ini dianggap kurang penting dan kurang diharapkan oleh pengunjung, atribut ini dianggap cukup dan tidak menjadi prioritas dalam memberikan perbaikan.

Berikut adalah atribut-atribut yang terletak pada kuadran III:

- a. Atribut nomor 7 adalah desain *website* ini mencerminkan tipe *website*.

Pengunjung merasa desain *website* tidak sesuai dengan tipe *website*.

- b. Atribut nomor 18 adalah saya merasa aman menyelesaikan transaksi melalui *website* ini

Pengunjung merasa tidak aman setelah melakukan transaksi dari penyewaan villa atau hotel.

- c. Atribut nomor 20 adalah *website* ini menyediakan fitur untuk kustomisasi layanan. Contoh: penambahan layanan sarapan, transportasi, dll.

Website villahotelbatu.com dirasa kurang dalam kustomisasi layanan.

- d. Atribut nomor 21 adalah *website* ini membuat saya merasa dalam komunitas. Contoh: mendapat kenalan baru setelah transaksi

Pengunjung merasa tidak berada dalam komunitas atau tidak mendapatkan kenalan baru setelah transaksi.

4. Kuadran IV (berlebihan)

Atribut pada kuadran IV memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja yang sangat baik oleh pengunjung. Namun atribut ini dianggap terlalu berlebihan dalam memperhatikan atribut ini, sedangkan atribut dirasa tidak terlalu penting oleh pengunjung, demi efisiensi, pengelola villahotelbatu.com perlu mengurangi tingkat kinerja dari atribut yang terdapat pada kuadran IV.

Berikut adalah atribut-atribut yang terletak pada kuadran IV:

- a. Atribut nomor 1 adalah saya merasa *website* ini mudah dioperasikan

Pengunjung merasa bahwa *website* sangat mudah dioperasikan, bahkan melebihi harapan mereka.

- b. Atribut nomor 9 adalah *website* ini memberikan pengalaman positif bagi saya

Pengunjung merasa bahwa pengalaman yang diberikan oleh *website* sangat positif.

- c. Atribut nomor 13 adalah *website* memberikan informasi yang relevan

Pengunjung merasa informasi yang diberikan oleh *website* sangat relevan.

- d. Atribut nomor 16 adalah *website* ini menyajikan informasi dalam format yang sesuai

Pengunjung merasakan format informasi yang didapat terlalu berlebihan.

- e. Atribut nomor 22 adalah *website* ini mempermudah komunikasi dengan pengelola villa dan hotel

Pengunjung merasa terlalu banyak komunikasi dengan pengelola villa atau hotel.

4.9 Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi perbaikan berfokus pada atribut yang terletak pada kuadran I dan kuadran III, kuadran I merupakan prioritas utama karena nilai harapan dari pengguna yang tinggi dan kinerja yang rendah, sehingga pada kuadran ini dibutuhkan perbaikan, sedangkan pada kuadran III merupakan prioritas rendah yang berpotensi menjadi suatu masalah untuk konsumen nantinya. Rekomendasi perbaikan dibuat berdasarkan dengan HHS *Guidelines*, berikut atribut yang diberikan rekomendasi perbaikan pada Tabel 4.10:

Tabel 4.10 rekomendasi perbaikan

Kuadr an	No. Atri but	Atribut	HHS Guidelines	Rekomendasi
I (priori tas utama)	4	saya merasa <i>website</i> ini mudah untuk dinavigasikan	Chapter 7: Navigation, Section 5, place Primary Navigation Menus in the Left Panel and the secondary and tertiary menus together.	Menempatkan menu navigasi pada bagian kiri halaman.
	6	<i>website</i> ini mempunyai tampilan yang menarik	Chapter 5: The Home Page Section 5, Limit Prose Text on the Homepage	Mengurangi kata yang terlalu panjang pada <i>homepage</i> , atau menghilangkan kata 'pusat informasi sewa villa di kota Batu'.
	10	<i>website</i> ini memberikan informasi yang tepat	Chapter 16: Content Organization Section 7, Display Only Necessary Information	Untuk memenuhi keinginan informasi dari pengguna, disarankan untuk memberikan informasi yang diperlukan saja, seperti informasi harga, foto dan lokasi dari villa.
	11	<i>website</i> ini memberikan informasi yang dapat dipercaya	Chapter 2: Optimizing the User Experience Section 10, Provide Feedback When Users Must Wait	Setelah melakukan transaksi, diberikan fasilitas <i>feedback</i> sebagai acuan untuk calon konsumen lain.
	12	<i>website</i> ini memberikan informasi terkini	Chapter 16: Content Organization Section 3: Ensure that all needed information is available and displayed on the page where and when it is needed	Salah satu konsumen menyebutkan " <i>web</i> mudah digunakan tapi untuk informasi masih kurang baik". Usulan rekomendasi yang diberikan adalah memberikan informasi mengenai update, seperti tanggal dan waktu kapan informasi villa di update dan status tersedia dari villa atau hotel.

Tabel 4.10 rekomendasi perbaikan (lanjutan)

Kuadr an	No. Atri but	Atribut	HHS Guidelines	Rekomendasi
	17	<i>website</i> ini mempunyai reputasi yang bagus	Chapter 2: Optimizing the User Experience Section 2, Optimize the credibility of information-oriented Web sites	Menjaga kredibilitas dari <i>website</i> dengan cara menampilkan fasilitas <i>feedback</i> dari konsumen sebelumnya.
III (priori tas renda h)	7	desain <i>website</i> ini mencerminkan tipe <i>website</i> .	Chapter 1: Design Process and Evaluation Section 3, Understand and Meet User's Expectations	Menurut saran salah satu responden “tampilan <i>website</i> atas tampak seperti <i>website</i> download lagu”. Mengubah tampilan atas menjadi lebih ringkas.
	18	saya merasa aman menyelesaikan transaksi melalui <i>website</i> ini	Chapter 2: Optimizing the User Experience Section 9, Format Information for Reading and Printing	Menyediakan memo untuk tanda bukti transaksi berupa file <i>online</i> atau cetak agar konsumen merasa lebih aman setelah melakukan transaksi
	20	<i>website</i> ini menyediakan fitur untuk kustomisasi layanan. Contoh: penambahan layanan sarapan, transportasi, dll.	Chapter 1: Design Process and Evaluation Section 2, Establish User Requirements	Menyediakan kebutuhan konsumen, berupa penambahan layanan seperti makanan dan transportasi.
	21	<i>website</i> ini membuat saya merasa dalam komunitas. Contoh: mendapat kenalan baru setelah transaksi	Chapter 16: Content Organization Section 8, Provide information in varied formats to suit multiple audiences.	Saran dari salah satu pengguna yaitu “ harusnya ada pilihan dari harga tertinggi atau terendah”.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan dari evaluasi *website* villahotelbatu.com dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA), berikut adalah hasil dari kesimpulan:

1. Hasil dari evaluasi website berdasarkan webqual 4.0 adalah:
 - a. Kualitas dari *website* villahotelbatu.com memiliki tingkat kesesuaian < 100% yaitu sebesar 93,78%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengunjung merasa tidak puas dengan kinerja *website* saat ini.
 - b. Nilai kesenjangan (*gap*) dari evaluasi *website* villahotelbatu.com yaitu sebesar -0,336957. Nilai rata-rata kinerja *website* villahotelbatu.com lebih kecil daripada nilai rata-rata kepentingan ($\bar{X} < \bar{Y}$). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kinerja dari *website* villahotelbatu.com belum memenuhi kepentingan (harapan) dari pengguna.
 - c. Hasil dari analisis kuadran yang menunjukkan atribut yang terbagi dari pada empat kuadran adalah sebagai berikut:
 - Pada kuadran I, terdapat 6 atribut yaitu:

Saya merasa *website* ini mudah untuk dinavigasikan, *website* ini mempunyai tampilan yang menarik, *website* ini memberikan informasi yang tepat, *website* ini memberikan informasi yang dapat dipercaya, *website* ini memberikan informasi terkini dan *website* ini mempunyai reputasi yang bagus.
 - Pada kuadran II, terdapat 8 atribut yaitu:

Website ini memiliki tampilan yang jelas, *website* ini memiliki tampilan yang mudah dimengerti, saya merasa *website* ini mudah digunakan, *website* ini menunjukkan kesan layanan yang berkompeten/profesional, *website* ini memberikan informasi yang mudah untuk dimengerti, *website* ini memberikan detail informasi yang tepat, *website* ini menjamin keamanan data pribadi saya dan saya yakin bahwa pelayanan yang diberikan akan baik sesuai dengan yang dijanjikan.
 - Pada kuadran III, terdapat 4 atribut yaitu:

Desain *website* ini mencerminkan tipe *website*, saya merasa aman menyelesaikan transaksi melalui *website* ini, *website* ini menyediakan fitur untuk kustomisasi layanan. Contoh: penambahan layanan sarapan, transportasi, dll. dan *website* ini membuat saya merasa dalam komunitas. Contoh: mendapat kenalan baru setelah transaksi
 - Pada kuadran IV, terdapat 5 atribut yaitu:

Saya merasa *website* ini mudah dioperasikan, *website* ini memberikan pengalaman positif bagi saya, *website* memberikan

informasi yang relevan, *website* ini menyajikan informasi dalam format yang sesuai dan *website* ini mempermudah komunikasi dengan pengelola villa dan hotel.

2. Atribut-atribut yang mendapatkan prioritas perbaikan ada pada kuadran I dan III, berikut atribut yang ada pada kuadran I:
 - a. Atribut nomor 4 yaitu saya merasa *website* ini mudah untuk dinavigasikan
 - b. Atribut nomor 6 yaitu *website* ini mempunyai tampilan yang menarik
 - c. Atribut nomor 10 yaitu *website* ini memberikan informasi yang tepat
 - d. Atribut nomor 11 yaitu *website* ini memberikan informasi yang dapat dipercaya
 - e. Atribut nomor 12 yaitu *website* ini memberikan informasi terkini
 - f. Atribut nomor 17 yaitu *website* ini mempunyai reputasi yang bagus

Atribut yang ada pada kuadran III sebagai berikut:

- a. Atribut nomor 7 yaitu desain *website* ini mencerminkan tipe *website*.
- b. Atribut nomor 18 yaitu saya merasa aman menyelesaikan transaksi melalui *website* ini.
- c. Atribut nomor 20 yaitu *website* ini menyediakan fitur untuk kustomisasi layanan. Contoh: penambahan layanan sarapan, transportasi, dll.
- d. Atribut nomor 21 yaitu *website* ini membuat saya merasa dalam komunitas. Contoh: mendapat kenalan baru setelah transaksi

5.2 Saran

Saran untuk penelitian ini untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Mengembangkan penelitian sampai dengan perbaikan terhadap *website* villahotelbatu.com
2. Penggabungan metode lain agar bisa menemukan permasalahan yang tidak bisa ditemukan dari atribut metode webqual dan IPA.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L.D., Deoranto, P. & Ikasari, D.M., 2016. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, Vol. 4, pp.74-81.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bambang, P., 2007. Semantic Differential Sebagai Alat Ukur Respons Estetik Siswa.
- Barnes, S.J. & Vidgen, R.T., 2002. An Integrative Approach To The Assessment Of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 3(No. 3), pp.114-27. Tersedia di: <https://www.researchgate.net/publication/220437591_an_integrative_approach_to_the_assessment_of_e-commerce_quality> [Diakses 29 september 2017]
- Brandt, D.R., 2000. An outside-in aproach to determining customer-driven priorities for improvement and innovation, white Paper Series,2.
- Guilford J.P., Benjamin Fruchter, 1956, *Fundamental Statistic in Psychology and Education*, 5th ed
- Indrianie, F., 2011. Identifikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Pilihan Masuk Ke Departemen (Studi Kasus pada Departemen yang Terdapat Mahasiswa yang Ditentukan IPB). Skripsi. Bogor: Institut Pertanian Bogor. Tersedia di: <repository.ipb.ac.id/handle/123456789/52532> [Diakses 29 september 2017]
- Irawan, C., 2012. Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir).
- Juhandi, H. & Sari, P.K., 2014. Analisis Kualitas Website Jalur Nugraha (JNE) Menggunakan Pendekatan Webqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) Menurut Persepsi Online Seller.
- Koyani, S. J., R. W. Bailey, et al. 2004 . Research-based Web design & usability guidelines, National Cancer Institute.
- Martilla, J.A. & James, J.C., 1977. Importance Performance Analysis. *Journal of Marketing*, pp.77-79. Tersedia di: <[jstor.org/stable/1250495](http://www.jstor.org/stable/1250495)> [Diakses 29 september 2017]
- Nasrullah., 2015. Analisis Kepuasan Penerbit Terhadap Kualitas Website ISBN Online Menggunakan Webqual Dan Importance Performance Analysis.
- Novandari, W., Setyawati, S.M. & Wulandari, S.Z., 2011. Analisis Kinerja Produk UKM Batik Banyumas Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain of Customer Value's (PGSV) Index. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 18 (No. 2), pp.104-13.
- Pohandry, A., Sidarto & Winarni, 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Serta Service Quality. *Jurnal REKAVASI*, 1, pp.21-29.

- Rahman, H., 2010. Kualitas Pelayanan Website Resmi Milik Pemerintah Kota Surakarta (www.surakarta.go.id). Skripsi. Surakarta: digilib.uns.ac.id Universitas Sebelas Maret. Tersedia di: < <https://eprints.uns.ac.id/5155/>> [Diakses 29 september 2017]
- Rosita, P.S., R, R.E. & Wijaya, A.B.M., 2014. Benchmarking Website E-Commerce Menggunakan Teknik Pengukuran Webqual. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi. Yogyakarta, 2014. Tersedia di: < [http://fti.uajy.ac.id/sentika/publikasi/makalah/2014/\(19\).pdf](http://fti.uajy.ac.id/sentika/publikasi/makalah/2014/(19).pdf)> [Diakses 24 Desember 2015]
- Santoso, B.S., Anwar, M.F. & Herawati, S., 2015. Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus. Tersedia di: < https://www.researchgate.net/publication/281497362_analisis_kualitas_website_menggunakan_metode_webqual_dan_importance_performance_analysis_ipa_pada_situs_kaskus> [Diakses 29 september 2017]
- Sholihah, N.M., 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Kereta Api Berdasarkan Model Impotance Performance Analysis (IPA) Dan Kano (Suatu Studi di Stasiun KA DAOP II Bandung). Skripsi. Bandung: Universitas Widyatama.
- Sugiyono, P.D., 2013. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). 17th ed. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Syaifullah, Dicky O.M., 2016. PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)
- U.S. Dept. of Health and Human Services, 2006. *Research-Based Web Design & Usability Guidelines*. Washington: U.S. Government Printing Office.
- Wicaksono, B.L. & Susanto, A., 2013. Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Impotance Performance Analysis. JNTETI, 2, pp.7-14. Tersedia di: < <http://ejnteti.jteti.ugm.ac.id/index.php/JNTETI/article/viewFile/50/84>> [Diakses 29 september 2017]
- Warsito, Hermawan. 1992. Pengantar Metodologi Penelitian. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Wicaksono, B. L., & Susanto, A. 2013. Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian Dan Importance Performance Analysis. Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi (JNTETI)
- Yusuf, M., 2017. Evaluasi Desain Antarmuka Pengguna Website Kabupaten Blitar Menggunakan Metode Usability Testing (Studi Pada Dinas Pemerintahan Kabupaten Blitar)